

# 3.1 Criar Fila de Chamados Personalizados

O Dommus permite a criação de filas personalizadas para que cada setor, equipe ou operação tenha controle e visibilidade adequada dos tickets.

Essas filas podem ser configuradas a partir de diferentes filtros, criando regras que organizam e distribuem os chamados de forma prática.

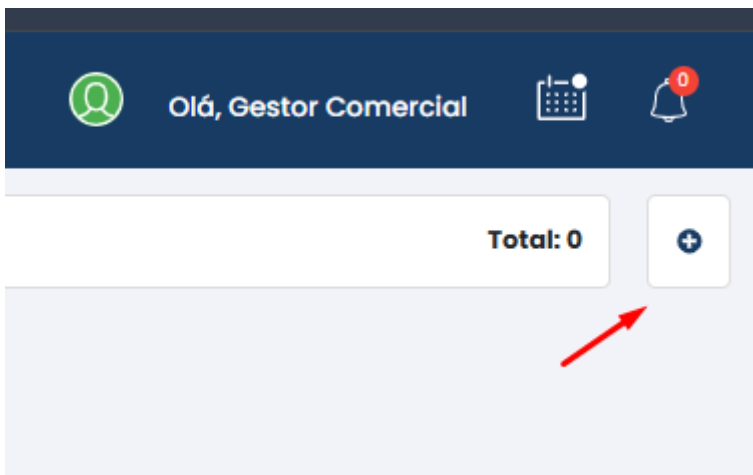
## 1. Acesse o caminho

- Menu lateral → **Filas de chamados personalizadas.**



## 2. Abra a criação

- Na lista de filas, clique em ( + ) **Novo.**



### 3. Escolha o nome da fila

- Na tela que abre, selecione a **aba** que a fila vai usar:
  - **Tickets** ou **Assistência Técnica**.

### 4. Defina os filtros da fila

- Preencha os campos que definirão **quem entra nessa fila**:  
Nº Protocolo, Nome, Assunto, **Período de cadastro**, **Empreendimento**, **Regionais**, **Referência Ticket**, **Origem**, **Responsáveis**, **Fluxo de Atendimento**, **Etapa**, **Status**, **Categoria**, **Motivo**, **Prioridade** e **Tags**.
- (Opcional) Ative **“Mostrar somente chamados associados ao usuário logado”** para filas pessoais.

### 5. Trave as regras (opcional)

- Clique em **Travar filtros** se quiser que **todos** vejam a fila sempre com esses filtros fixos.

seleccione ▼

seleccione ▼

Prioridade

Tags

Seleccione ▼

Seleccione ▼

Editar

Travar filtros

Criar

## 6. Crie e nomeie

- Clique em **Criar** (botão verde com + no canto inferior direito).
- Se solicitado, **informe o nome da fila** e confirme **Salvar**.

## 7. Edite quando precisar

- Use **Editar** para ajustar filtros no futuro (a fila salva continua a mesma para os demais até você salvar as mudanças).

# Dicas rápidas

- **Comece simples:** um ou dois filtros principais (ex.: Empreendimento + Etapa).
- **Filas por setor:** use **Fluxo de Atendimento**, **Categoria** e **Responsáveis** para segmentar por equipe.
- **Prioridade operativa:** crie uma fila só de **P1/P2** para triagem rápida.

# Campos disponíveis para configuração da fila:

- **Nº Protocolo:** permite filtrar e exibir tickets a partir do número único de protocolo.
- **Nome:** usado para buscar tickets vinculados a um cliente ou solicitante específico.
- **Assunto:** possibilita localizar chamados por palavras-chave do assunto informado na abertura.
- **Período de Cadastro:** define um intervalo de datas para exibir apenas tickets abertos dentro desse período.
- **Empreendimento:** filtra chamados vinculados a um empreendimento específico.
- **Regionais:** permite restringir a exibição por uma regional cadastrada no sistema.
- **Referência Ticket:** vincula tickets relacionados, possibilitando acompanhar chamados derivados ou complementares.

- **Origem:** filtra de acordo com o canal de abertura (Portal do Cliente, WhatsApp, E-mail, Operador, etc.).
- **Responsáveis:** exibe apenas os tickets atribuídos a determinados usuários ou equipes.
- **Fluxo de Atendimento:** permite segmentar chamados conforme o fluxo configurado (ex.: Suporte, Assistência Técnica, Pós-venda).
- **Etapa:** define em qual etapa do atendimento o ticket se encontra (ex.: Aguardando Cliente, Em Tratativa, Concluído).
- **Status:** possibilita refinar ainda mais a visualização, detalhando o andamento do ticket.
- **Categoria:** organiza a fila por categorias de chamados, como “Financeiro”, “Técnico”, “Administrativo”, etc.
- **Motivo:** refina o filtro conforme o motivo de abertura registrado.
- **Prioridade:** permite diferenciar filas por prioridade (Alta, Média, Baixa).
- **Tags:** possibilita filtrar tickets por etiquetas personalizadas aplicadas ao atendimento.

**Mostrar somente chamados associados ao usuário logado:** se ativado, restringe a fila para exibir apenas os chamados vinculados ao usuário que está acessando.

---

## Ações

- **Editar:** permite ajustar os filtros e regras da fila já criada.
  - **Travar filtros:** bloqueia a personalização, garantindo que a fila mantenha sempre a mesma configuração para todos os usuários.
- 

Essa funcionalidade garante que cada departamento tenha **visibilidade direcionada** dos chamados, evitando sobrecarga e otimizando a distribuição de tickets.

---

Revision #2

Created 29 September 2025 15:23:34 by Suporte

Updated 30 September 2025 18:30:07 by Suporte